

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Atribut-atribut yang menjadi persyaratan pelanggan Hijab Sallyheart adalah desain Hijab, pilihan warna, jenis bahan, harga, keramahan customer service, promosi (iklan), media informasi, dan respon keluhan pelanggan.
2. Pada penilaian kompetitif persyaratan pelanggan memberikan penilaian baik pada Hijab Sallyheart dan Elzatta dari desain Hijabnya, pilihan warnanya, jenis bahan, dan media informasinya. Dan pelanggan memberikan nilai baik pada Hijab Sallyheart dalam hal keramahan customer service dan promosi (iklan), tetapi pelanggan memberikan nilai sangat baik untuk elzatta dalam hal tersebut. Pelanggan memberikan nilai cukup baik pada harga dan respon keluhan pelanggan untuk Hijab Sallyheart, tetapi memberikan penilaian baik untuk produk Elzatta.
3. Hijab Sallyheart berada pada kuadran I, yang menunjukkan bahwa posisi Hijab Sallyheart dengan strategi pertumbuhan. Strategi ini dapat dicapai salah satunya dengan menurunkan harga, mengembangkan produk baru dan memperluas pangsa pasar.

5.2 Saran

1. Hijab Sallyheart harus memfokuskan dan melakukan perbaikan terhadap prioritas pelanggan dalam hal harga dan respon keluhan pelanggan. Harga yang sudah ditetapkan kurang menjangkau, karena konsumen Hijab Sallyheart mulai dari kalangan pelajar. Dan Hijab Sallyheart juga harus bergerak cepat dalam merespon keluhan konsumen.
2. Hijab Sallyheart perlu melakukan survey kepuasan pelanggan pada setiap bulan, agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Mengingat bahwa lingkungan usaha selalu dinamis, yang membutuhkan perbaikan secara terus menerus (kontinu).